CVM-PhoneAssist/CTI
Manuel d'administration

Application navigateur internet

CVM SAS
8, rue Paul Cézanne, 93360 NEUILLY PLAISANCE- Tél : 33 (0)1.43.67.09.03 - Fax : 33 (0)1 43.67.35.40
E-mail : cvm@cvm.fr – Serveur Web : http://www.cvm.fr
SAS au capital de 38.112,25 Euros - RCS Bobigny B 331 758 904 - SIRET 33175890400048

Pour avoir une assistance à propos de CVM-PhoneAssist, contactez CVM :

Du Lundi au Vendredi
De 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 30
☎ Standard : 33 (0)1.43.67.09.03
☎ Service technique : 33 (0)1.43.67.63.76
✉ : cvm@cvm.fr

SOMMAIRE

1. ADMINISTATION DE CVM-PHONEASSIST CTI OPERATEURS 4
1.1. ACCES A L'APPLICATION 4
1.2. ADMINISTRATION DES OPERATEURS 5
1.2.1. AJOUTER UN OPERATEUR 5
1.2.2. MODIFIER, SUPPRIMER, ACTIVER, DESACTIVER UN OPERATEUR 6
1.3. ADMINISTRATION DES CENTRES D'APPEL 6
1.3.1. AJOUTER UN CENTRE D'APPEL 7
1.3.2. AFFECTER DES OPERATEURS A UN CENTRE D'APPEL 8
1.3.3. MODIFIER, SUPPRIMER, ACTIVER, DESACTIVER UN CENTRE D'APPEL 8
1.4. ADMINISTRATION DES SUPERVISEURS 9
1.4.1. AJOUTER UN SUPERVISEUR 9
1.4.2. AFFECTER DES SUPERVISEURS A UN CENTRE D'APPEL 10
1.4.3. MODIFIER, SUPPRIMER UN SUPERVISEUR 10
2. SUPERVISER LES OPERATEURS 11
3. HISTORIQUES ET STATISTIQUES 12
3.1. HISTORIQUES APPELS REÇUS ET EMIS 12
3.2. STATISTIQUES APPELS REÇUS ET EMIS 12

1. ADMINISTATION DE CVM-PHONEASSIST CTI OPERATEURS

CVM-PhoneAssist CTI Opérateurs permet de créer des opérateurs, des centres d'appels, des superviseurs et de suivre en temps réels (si la configuration le permet) l'état des opérateurs. Cette application fournit aussi des historiques et des statistiques sur les appels reçus et émis.

1.1. Accès à l'application

Utilisez l'adresse que l'on vous a remis, elle se compose souvent de la façon suivante :

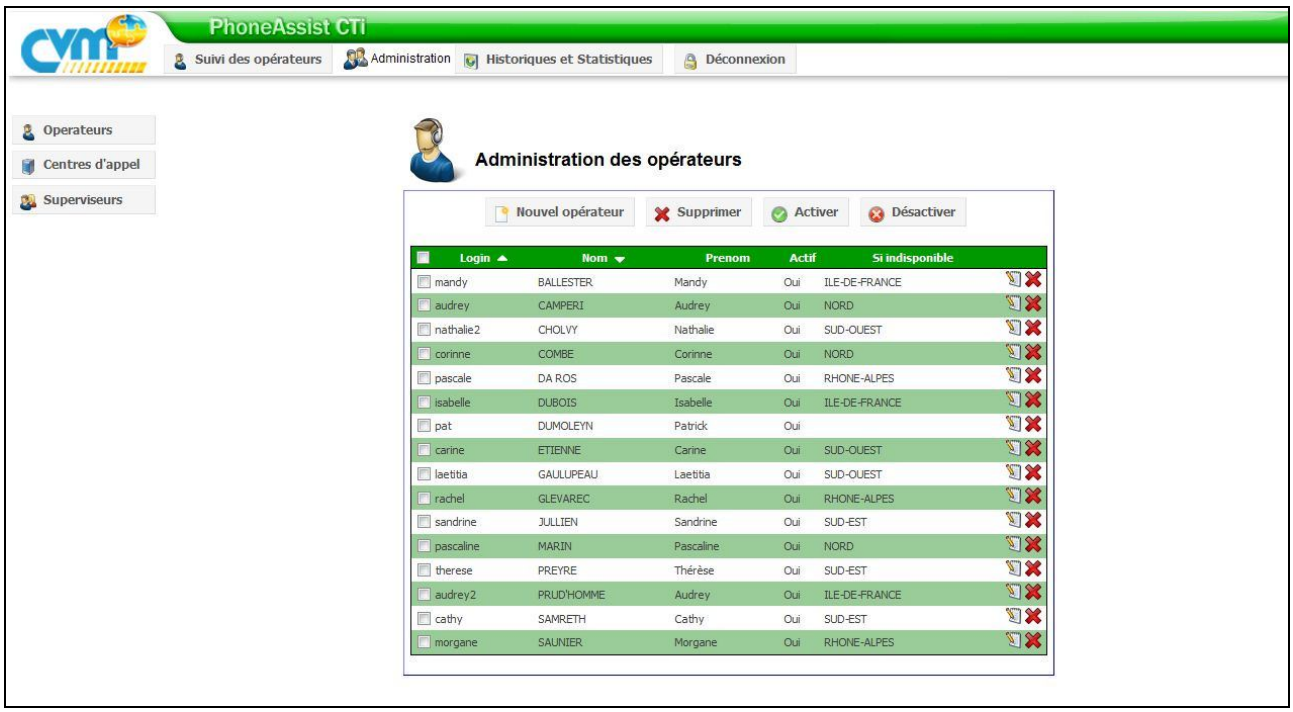
http://nomduserveurweb/Phoneassist-CTI

Une demande d'authentification est présentée, saisissez un nom d'utilisateur et le mot de passe permettant l'utilisation de cette application.

Après authentification la page du suivi des opérateurs vous est proposée.

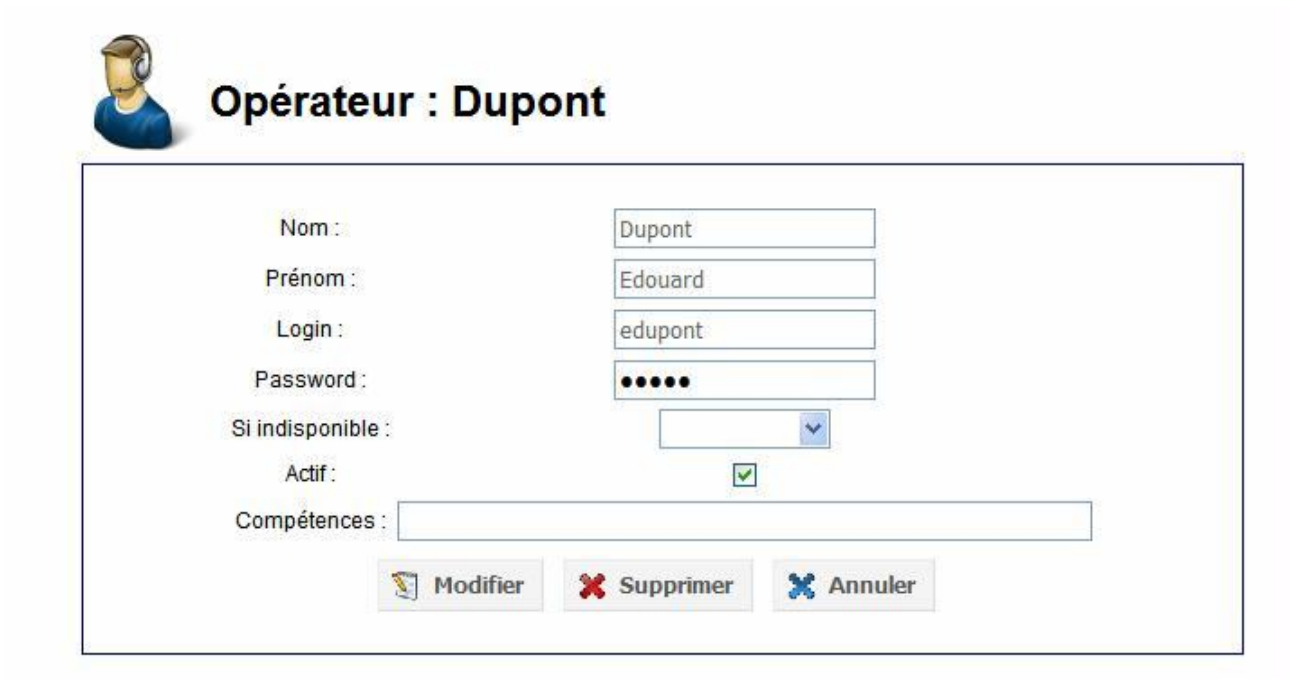
1.2. Administration des opérateurs

Veuillez cliquer sur le bouton Administration pour accéder à la page d'administration.



1.2.1. Ajouter un opérateur

Utilisez le bouton Nouvel opérateur pour ajouter un opérateur.



Veuillez renseigner, le nom de l'opérateur, son prénom, le login et le mot de passe qu'il utilisera pour se connecter au serveur CVM-PhoneAssist à partir de l'agent CVM-PhoneAssist.

Vous pouvez préciser lorsque cet opérateur est indisponible si un appel entrant peut être proposé à un autre opérateur ou un autre centre d'appel.

L'opérateur est actif par défaut.

Si vous voulez préciser des compétences, indiquez-les dans le champ Compétences en séparant chaque compétence par un espace.

1.2.2. Modifier, supprimer, activer, désactiver un opérateur

Pour modifier un opérateur existant veuillez utiliser dans l'administration des opérateurs, l'icône

Veuillez utiliser les boutons adéquats pour supprimer, activer ou désactiver un ou des opérateurs.

1.3. Administration des centres d'appel

Un centre d'appel regroupe des opérateurs.

1.3.1. Ajouter un centre d'appel

Utilisez le bouton Nouveau centre d'appel pour ajouter un centre d'appel.

Veuillez renseigner, le nom du centre d'appel, une description facultative de ce centre d'appel
Le délai (en secondes) symbolise le temps d'attente maximum de prise d'un appel par un opérateur avant de passer à un autre opérateur du même centre (dans le cas où l'on interroge les opérateurs les uns après les autres)
Une commande à lancer lorsqu'un opérateur du centre d'appels accepte un appel (commandes DOS, BAT, VBS ou un EXE).
Vous pouvez préciser lorsque ce centre d'appel est indisponible si un appel entrant peut être proposé à un autre opérateur ou un autre centre d'appel.
Le centre d'appel est actif par défaut.

1.3.2. Affecter des opérateurs à un centre d'appel

Dans l'administration des centres d'appel, utilisez le bouton
Centre d'appel : OUEST
Login
Nom
Prénom
Actif
Centres d'appel de l'opérateur
mandy BALLESTER Mandy Oui ILE-DE-FRANCE
audrey CAMPERI Audrey Oui NORD,OUEST
nathalie2 CHOLVY Nathalie Oui SUD-OUEST
corinne COMBE Corinne Oui NORD,OUEST
pascale DA ROS Pascale Oui EST,RHONE-ALPES
isabelle DUBOIS Isabelle Oui ILE-DE-FRANCE
pat DUMOLEYN Patrick Oui EST,SOURIRES-ENFANTS
carine ETIENNE Carine Oui SUD-OUEST
laetitia GAULUPEAU Laetitia Oui SUD-OUEST
rachel GLEVAREC Rachel Oui EST,RHONE-ALPES
sandrine JULLIEN Sandrine Oui SUD-EST
pascaline MARIN Pascaline Oui NORD,OUEST
therese PREYRE Thérèse Oui SUD-EST
audrey2 PRUD'HOMME Audrey Oui ILE-DE-FRANCE
cathy SAMRETH Cathy Oui SUD-EST
morgane SAUNIER Morgane Oui EST,RHONE-ALPES
Modifier
Annuler

Cocher/Décochez les opérateurs faisant ou ne faisant plus partie du centre d'appel.

1.3.3. Modifier, supprimer, activer, désactiver un centre d'appel

Pour modifier un centre d'appel existant veuillez utiliser dans l'administration des centres d'appel, l'icône

Veuillez utiliser les boutons adéquats pour supprimer, activer ou désactiver un ou des centre d'appel.

1.4. Administration des superviseurs

Un superviseur peut superviser les opérateurs des centres d'appel qui lui sont affecté, voir créer des opérateurs et les affecter à un centre d'appel dont on lui a délégué la gestion..

1.4.1. Ajouter un superviseur

Utilisez le bouton Nouveau superviseur pour ajouter un superviseur.

Veuillez renseigner, le nom du superviseur le login et le mot de passe qu'il utilisera pour se connecter à l'application Web de supervision des opérateurs.
L'option « Peut modifier les centres d'appels affectés » permet de déléguer la gestion de centre d'appels vide à un superviseur.

1.4.2. Affecter des superviseurs à un centre d'appel

Dans l'administration des centres d'appel, utilisez le bouton où sont listés les centres d'appels affectés.

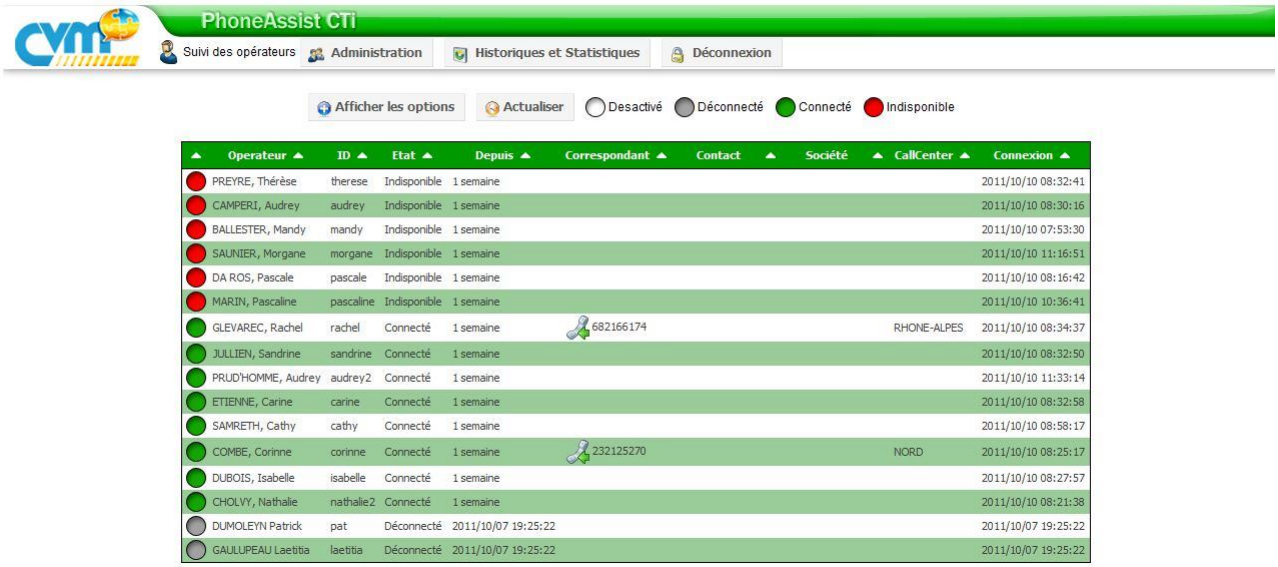
Cocher/Décochez les centres d'appel affectés ou non au superviseur.

1.4.3. Modifier, supprimer un superviseur

Pour modifier un superviseur existant veuillez utiliser dans l'administration des superviseurs, l'icône

Veuillez utiliser le bouton adéquat pour supprimer un ou des superviseurs.

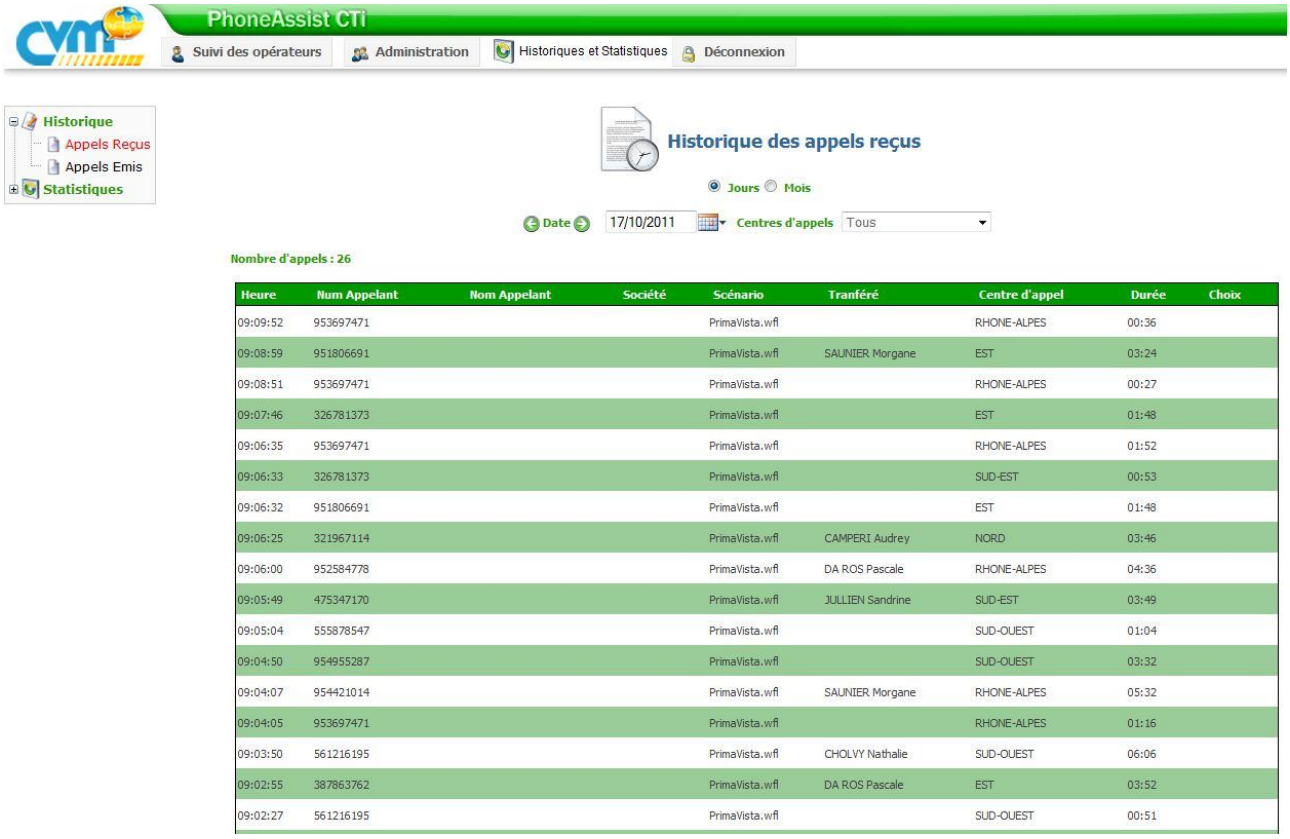
2. SUPERVISER LES OPERATEURS



Operateur	ID	Etat	Depuis	Correspondant	Contact	Société	CallCenter	Connexion
PREYRE, Thérèse	therese	Indisponible	1 semaine					2011/10/10 08:32:41
CAMPERI, Audrey	audrey	Indisponible	1 semaine					2011/10/10 08:30:16
BALLESTER, Mandy	mandy	Indisponible	1 semaine					2011/10/10 07:53:30
SAUNIER, Morgane	morgane	Indisponible	1 semaine					2011/10/10 11:16:51
DA ROS, Pascale	pascale	Indisponible	1 semaine					2011/10/10 08:16:42
MARIN, Pascaline	pascaline	Indisponible	1 semaine					2011/10/10 10:36:41
GLEVAREC, Rachel	rachel	Connecté	1 semaine	682166174			RHONE-ALPES	2011/10/10 08:34:37
JULLIEN, Sandrine	sandrine	Connecté	1 semaine					2011/10/10 08:32:50
PRUD'HOMME, Audrey	audrey2	Connecté	1 semaine					2011/10/10 11:33:14
ETIENNE, Carine	carine	Connecté	1 semaine					2011/10/10 08:32:58
SAMRETH, Cathy	cathy	Connecté	1 semaine					2011/10/10 08:58:17
COMBE, Corinne	corinne	Connecté	1 semaine	232125270			NORD	2011/10/10 08:25:17
DUBOIS, Isabelle	isabelle	Connecté	1 semaine					2011/10/10 08:27:57
CHOLVY, Nathalie	nathalie2	Connecté	1 semaine					2011/10/10 08:21:38
DUMOLEYN Patrick	pat	Déconnecté	2011/10/07 19:25:22					2011/10/07 19:25:22
GAULUPEAU Laetitia	laetitia	Déconnecté	2011/10/07 19:25:22					2011/10/07 19:25:22

3. HISTORIQUES ET STATISTIQUES

3.1. Historiques appels reçus et émis



Heure	Num Appelant	Nom Appelant	Société	Scénario	Tranféré	Centre d'appel	Durée	Choix
09:09:52	953697471			PrimaVista.wfl		RHONE-ALPES	00:36	
09:08:59	951806691			PrimaVista.wfl	SAUNIER Morgane	EST	03:24	
09:08:51	953697471			PrimaVista.wfl		RHONE-ALPES	00:27	
09:07:46	326781373			PrimaVista.wfl		EST	01:48	
09:06:35	953697471			PrimaVista.wfl		RHONE-ALPES	01:52	
09:06:33	326781373			PrimaVista.wfl		SUD-EST	00:53	
09:06:32	951806691			PrimaVista.wfl		EST	01:48	
09:06:25	321967114			PrimaVista.wfl	CAMPERI Audrey	NORD	03:46	
09:06:00	952584778			PrimaVista.wfl	DA ROS Pascale	RHONE-ALPES	04:36	
09:05:49	475347170			PrimaVista.wfl	JULLIEN Sandrine	SUD-EST	03:49	
09:05:04	555878547			PrimaVista.wfl		SUD-OUEST	01:04	
09:04:50	954955287			PrimaVista.wfl		SUD-OUEST	03:32	
09:04:07	954421014			PrimaVista.wfl	SAUNIER Morgane	RHONE-ALPES	05:32	
09:04:05	953697471			PrimaVista.wfl		RHONE-ALPES	01:16	
09:03:50	561216195			PrimaVista.wfl	CHOLVY Nathalie	SUD-OUEST	06:06	
09:02:55	387863762			PrimaVista.wfl	DA ROS Pascale	EST	03:52	
09:02:27	561216195			PrimaVista.wfl		SUD-OUEST	00:51	

3.2. Statistiques appels reçus et émis

Année	Total
2011	17116

Statistiques des appels reçus par mois et par scénario en 2011

Nombre d'appels : 17116 Centres d'appels Tous

Scénario	ID ou poste	Opérateur	Total	Jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Jui	Jui	Aoû	Sep	Oct	Nov	Déc
PrimaVista			**17089**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10722**	**6367**	**0**	**0**
		Non Transféré	11323	0	0	0	0	0	0	0	0	7998	3325	0	0
		Hors ouverture	109	0	0	0	0	0	0	0	0	0	109	0	0
	audrey		484	0	0	0	0	0	0	0	0	192	292	0	0
	audrey2		59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0
	carine		385	0	0	0	0	0	0	0	0	181	204	0	0
	cathy		164	0	0	0	0	0	0	0	0	74	90	0	0
	corinne		288	0	0	0	0	0	0	0	0	141	147	0	0
	isabelle		513	0	0	0	0	0	0	0	0	267	246	0	0
	mandy		494	0	0	0	0	0	0	0	0	292	202	0	0
	morgane		731	0	0	0	0	0	0	0	0	353	378	0	0
	nathalie2		458	0	0	0	0	0	0	0	0	214	244	0	0
	pascale		668	0	0	0	0	0	0	0	0	311	357	0	0
	pascaline		382	0	0	0	0	0	0	0	0	155	227	0	0
	rachel		278	0	0	0	0	0	0	0	0	153	125	0	0
	sandrine		377	0	0	0	0	0	0	0	0	151	226	0	0
	therese		376	0	0	0	0	0	0	0	0	240	136	0	0
SOURIRES-ENFANTS			**27**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**27**	**0**	**0**
		Non Transféré	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	0	0
		Hors ouverture	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	isabelle		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	mandy		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0

Statistiques des appels reçus par tranches horaires

Date 17/10/2011 Centres d'appels Tous

Horaire	Nombre d'appels
Total	**26**
06:00 - 07:00	0
07:00 - 08:00	0
08:00 - 09:00	7
09:00 - 10:00	19
10:00 - 11:00	0
11:00 - 12:00	0
12:00 - 13:00	0
13:00 - 14:00	0
14:00 - 15:00	0
15:00 - 16:00	0
16:00 - 17:00	0
17:00 - 18:00	0
18:00 - 19:00	0
19:00 - 20:00	0
20:00 - 21:00	0
21:00 - 22:00	0

Statistiques des appels reçus par jours et par mois

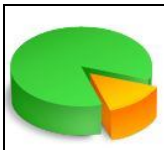
Nombre d'appels : 6394 Mois Octobre Année 2011 Centres d'appels Tous

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
53	8	668	750	707	701	617	62	5	657	513	515	535	525	49	3	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Statistiques des appels reçus par jours du mois et par scénario

Nombre d'appels : 6394 Mois Octobre Année 2011 Centres d'appels Tous

Scénario	ID ou Poste	Opérateur	Total	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
PrimaVista			**6367**	**53**	**8**	**668**	**750**	**707**	**701**	**606**	**62**	**5**	**655**	**504**	**511**	**535**	**525**	**49**	**2**	**26**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
		Non Transféré	3325	53	8	372	465	417	396	324	62	5	294	209	213	229	265	1	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Hors ouverture	109	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	36	48	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	audrey		292	0	0	37	35	16	32	26	0	0	41	28	11	32	33	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	audrey2		59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	17	0	21	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	carine		204	0	0	16	20	25	16	9	0	0	29	22	27	28	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	cathy		90	0	0	11	18	25	6	0	0	0	8	1	18	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	corinne		147	0	0	18	20	16	5	8	0	0	29	32	15	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	isabelle		246	0	0	27	22	24	24	34	0	0	29	24	15	23	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	mandy		202	0	0	31	22	42	17	16	0	0	20	16	30	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	morgane		378	0	0	42	53	28	47	21	0	0	46	35	40	41	22	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	nathalie2		244	0	0	31	28	13	26	34	0	0	30	18	13	21	29	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	pascale		357	0	0	45	47	37	37	17	0	0	46	39	38	37	12	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	pascaline		227	0	0	0	0	42	39	38	0	0	6	0	50	33	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	rachel		125	0	0	0	0	6	16	37	0	0	21	19	5	2	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	sandrine		226	0	0	21	20	11	32	36	0	0	24	28	0	20	33	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	therese		136	0	0	17	0	5	8	6	0	0	26	16	36	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SOURIRES-ENFANTS			**27**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**11**	**0**	**0**	**2**	**9**	**4**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
		Non Transféré	24	0	0	0	0	0	0	11	0	0	2	9	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Hors ouverture	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	isabelle		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	mandy		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Statistiques des appels reçus par mois en 2011

Centres d'appels Tous

Mois	Nombre d'appels
Janvier	0
Février	0
Mars	0
Avril	0
Mai	0
Juin	0
Juillet	0
Août	0
Septembre	10722
Octobre	6394
Novembre	0
Décembre	0
Total	**17116**

Statistiques des appels reçus par mois et par agent en 2011

Nombre d'appels : 17116 Centres d'appels Tous

Agent	Total	Jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Jui	Jui	Aoû	Sep	Oct	Nov	Déc
Non Transféré	11347	0	0	0	0	0	0	0	0	7998	3349	0	0
Hors ouverture	110	0	0	0	0	0	0	0	0	0	110	0	0
audrey	484	0	0	0	0	0	0	0	0	192	292	0	0
audrey2	59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0
carine	385	0	0	0	0	0	0	0	0	181	204	0	0
cathy	164	0	0	0	0	0	0	0	0	74	90	0	0
corinne	288	0	0	0	0	0	0	0	0	141	147	0	0
isabelle	514	0	0	0	0	0	0	0	0	267	247	0	0
mandy	495	0	0	0	0	0	0	0	0	292	203	0	0
morgane	731	0	0	0	0	0	0	0	0	353	378	0	0
nathalie2	458	0	0	0	0	0	0	0	0	214	244	0	0
pascale	668	0	0	0	0	0	0	0	0	311	357	0	0
pascaline	382	0	0	0	0	0	0	0	0	155	227	0	0
rachel	278	0	0	0	0	0	0	0	0	153	125	0	0
sandrine	377	0	0	0	0	0	0	0	0	151	226	0	0
therese	376	0	0	0	0	0	0	0	0	240	136	0	0